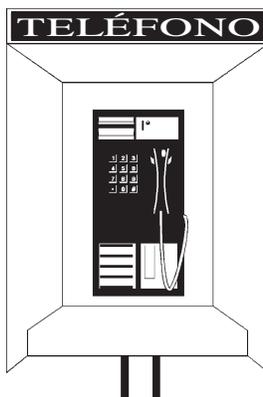


# Información de la FTC para Consumidores

## Justo a Tiempo: Información Sobre Tarjetas Telefónicas Prepagadas

Buying Time: The Facts About Pre-Paid Phone Cards



**L**as tarjetas telefónicas prepagadas representan tiempo para hablar por teléfono que usted compra por adelantado. Usted paga desde \$5 hasta \$15 o más por adelantado por tiempo telefónico para llamadas locales o de larga distancia; la cantidad de tiempo que compra depende de la tarifa-por-minuto que le cobren. Para mucha gente, las llamadas telefónicas prepagadas significan una gran conveniencia. El tiempo telefónico se paga anticipadamente; la tarjeta puede utilizarse desde cualquier teléfono y no hay necesidad de acordarse de llevar monedas o pagar facturas posteriormente.

En sus comienzos las tarjetas telefónicas prepagadas se comercializaban como ingeniosas novedades, ahora estas tarjetas se venden en kioscos de diarios, oficinas de correo, agencias de viaje, pequeñas tiendas y almacenes de alimentos y artículos generales. Estas tarjetas son utilizadas mayormente por viajeros, estudiantes, personas que llaman frecuentemente al exterior del país y por todos aquellos que tal vez no tengan servicio telefónico de larga distancia. Algunas tarjetas telefónicas prepagadas pueden ser recargadas, usualmente por un cargo adicional a su tarjeta de crédito. Algunas tarjetas tienen características avanzadas, como por ejemplo discado rápido de números que son marcados con frecuencia y un resumen de actividad conteniendo los números a los que se efectuaron llamadas, lo cual puede ser muy útil para fines comerciales.

## Información para Consumidores

Ocasionalmente, las tarjetas telefónicas prepagadas tienen un costo escondido u oculto: debido a que usted paga por adelantado puede que se quede sin el dinero — y sin suerte — si descubre un problema al tratar de utilizar la tarjeta. Esta es la gran diferencia entre las tarjetas telefónicas prepagadas y las tarjetas para llamadas de larga distancia tradicionales, con las cuales los cargos no aparecen en su factura hasta después de que usted haga la llamada. Algunos emisores de tarjetas proveen un número de reemplazo en un documento separado cuando usted compra la tarjeta. Si la tarjeta se pierde o se la roban, dele el número al emisor de la tarjeta para recuperar el tiempo no utilizado.

### **Cómo Funcionan las Tarjetas Telefónicas Prepagadas**

La mayoría de las tarjetas telefónicas prepagadas tienen un número telefónico de acceso gratuito y un número de identificación personal (*PIN*). Las compañías de tarjetas telefónicas prepagadas tienen computadoras que utilizan su número *PIN* para hacer el seguimiento del uso de su tarjeta — cuánto tiempo tiene usted en su tarjeta ya sea computado en minutos o unidades. Para hacer una llamada telefónica, usted marca el número de acceso, ingresa su número *PIN*, y cuando escucha la instrucción para proceder marca el número de teléfono de la persona con la que se quiere comunicar. Un mensaje de la computadora le indica cuánto tiempo — o cuantas unidades — le quedan en su tarjeta y como utilizar otras características que puedan ser ofrecidas por la tarjeta. Usualmente, cada unidad equivale a un minuto de llamado doméstico. Si su tarjeta telefónica prepagada no puede ser recargada — es decir si no puede comprar minutos adicionales — necesitará comprar otra tarjeta cuando haya consumido todo el tiempo o minutos. Para que su tarjeta telefónica funcione, hay varias partes que están envueltas:

- Las **compañías de servicio telefónico** (*carriers*) son responsables de las líneas

telefónicas a través de las cuales se realizan las llamadas.

- Los **revendedores** (*resellers*) compran minutos telefónicos a las compañías de servicio telefónico.
- Los **emisores** (*issuers*) establecen las tarifas y proveen números gratuitos de servicio al cliente y números de acceso.
- Los **distribuidores** (*distributors*) obtienen las tarjetas para distribuírselas a los vendedores minoristas.
- Los **vendedores minoristas** (*retailers*) venden las tarjetas al público.

Las compañías de servicio telefónico y los revendedores pueden emitir sus propias tarjetas telefónicas prepagadas pero, si no son ellos los que emiten las tarjetas, lo más probable es que no se hagan responsables por ningún problema que se pueda presentar.

Cuando compre una tarjeta telefónica prepagada en una tienda, es importante que recuerde que ha comprado un servicio telefónico y no un producto. La tienda no controla la calidad del servicio. Para estar seguro de obtener lo que está pagando, primero puede comprar una tarjeta de denominación baja para probar la calidad del servicio y consultar con amigos o familiares para averiguar sobre sus experiencias con la tarjeta.

### **Inquietudes de los Consumidores**

Como resultado del rápido crecimiento de la industria de tarjetas telefónicas prepagas y debido a que cada vez más personas compran y utilizan las tarjetas, están apareciendo algunos problemas. Las quejas más comunes sobre las tarjetas presentadas por los consumidores son los siguientes:

- Números de acceso o números *PIN* que no funcionan.
- Emisores que dejan de operar, dejando a los

- Números de acceso gratuito que están constantemente ocupados impidiendo el uso de la tarjeta.
- Tarifas más altas que las anunciadas o promocionadas.
- Cargos de conexión, impuestos y sobrecargos no declarados.
- Tarjetas que debitan minutos o unidades aún cuando no se produce la conexión con el número marcado.
- Baja calidad de las conexiones.

### **Cómo Comprar Tiempo y Calidad**

Los consumidores pueden evitar muchos de estos problemas — y ganar tranquilidad — planificando por adelantado. Aunque muchas veces la compra de una tarjeta telefónica prepagada es un acto impulsivo, usted puede evitar un disgusto verificando algunas pocas cosas por adelantado:

- Pregunte si el vendedor minorista responderá por la tarjeta en caso de que el servicio telefónico sea insatisfactorio.
- Busque las tarifas de las llamadas nacionales e internacionales en el empaque de la tarjeta o en la máquina expendedora. Estas tarifas pueden variar dependiendo del lugar al que llame. Si no puede encontrar la tarifa, llame al número de servicio al cliente de la tarjeta.
- La industria de tarjetas telefónicas prepagadas es muy competitiva. Tenga cuidado con las tarifas demasiado bajas, particularmente para las llamadas internacionales. Esto puede indicar un mal servicio al cliente.
- Además de fijarse en la tarifa por minuto o por unidad, busque información relacionada a sobrecargos, cargos mensuales, acceso por llamada, y otros cargos similares. Algunas tarjetas agregan un sobrecargo por el primer minuto de uso. Otras tarjetas cobran un cargo de activación para recargar las tarjetas.

- Verifique las fechas de expiración. La mayoría de las tarjetas expiran un año después de que son utilizadas por primera vez. Si no se indica una fecha de expiración, generalmente se considera que la tarjeta es “válida” hasta que se termine de utilizar el tiempo telefónico.
- Busque un número telefónico de acceso gratuito para el servicio al cliente. Si el servicio al cliente no tiene un número gratuito o si no está indicado, puede que tenga dificultades para contactar a la compañía si tiene un problema con la tarjeta. Un tono de línea ocupada en el servicio al cliente podría ser una señal de una estafa.
- Asegúrese de que la tarjeta incluya instrucciones comprensibles.
- Asegúrese de que la tarjeta venga dentro de un sobre sellado o que tenga una etiqueta adhesiva que cubra el número PIN. De lo contrario, cualquier persona que copie el número PIN puede utilizar el tiempo telefónico que usted ya pagó.
- Pida referencias a amigos y familiares sobre la tarjeta que está pensando comprar.

Considere estas preguntas:

- ¿Le cobraron por una llamada cuando nadie respondió o cuando la línea estaba ocupada?
- ¿Le cobraron un cargo mínimo por cada llamada? Por ejemplo, ¿le cobraron un cargo sobre una base mínima de tres minutos aunque la llamada duró 30 segundos?
- ¿El número de acceso estaba constantemente ocupado impidiendo comunicarse?

### **Venta de Tarjetas**

Estas mismas consideraciones se aplican si desea distribuir tarjetas telefónicas prepagadas o venderlas en su tienda. Pida referencias de la compañía que provee el tiempo telefónico y trate de determinar si las tarifas que están

## Información para Consumidores

siendo ofrecidas son competitivas. Las tarifas extraordinariamente bajas pueden dar como resultado un servicio de no tan buena calidad y los bajos costos pueden estar contrarrestados por cargos no revelados. Es probable que los consumidores vuelvan a su tienda esperando un reintegro si las tarjetas que compraron no funcionan.

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas.

Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

FEDERAL TRADE COMMISSION	<a href="http://www.ftc.gov">www.ftc.gov</a>
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

**Federal Trade Commission**  
Bureau of Consumer Protection  
Office of Consumer and Business Education

Febrero 1997